



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS EN LA OFICINA DE
NORMALIZACIÓN PREVISIONAL DESDE LA PERSPECTIVA DEL
ADULTO MAYOR, LIMA CENTRO- 2016.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

AUTORA

IRAZABA GARCÍA, KATHYA ELIZABETH

ASESOR:

VARGAS FLORECÍN, EMILIANO NEMESIO

LINEA DE INVESTIGACION

DERECHO ADMINISTRATIVO

LIMA- PERÚ

AÑO 2017

PAGINA DE JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi familia, sobre todo a mi madre, quien día a día se ha esforzado para que esta meta se cumpla, y que es mi ejemplo de fortaleza y perseverancia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia, profesores y amigos, que han aportado a mi desarrollo profesional y personal, por sus consejos y enseñanzas, que han hecho posible que siga permaneciendo en este camino de cumplimiento de metas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Kathya Elizabeth Irazaba García con DNI N°47621048, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Derecho, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto en los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 17 de mayo del 2017

Kathya Elizabeth Irazaba García

DNI 47621048

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “La Tercerización de Servicios en la Oficina de Normalización Previsional, desde la perspectiva del Adulto Mayor, Lima Centro-2016”

Kathya Elizabeth Irazaba García

DNI 47621048

INDICE

PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice	vii

RESUMEN	viii
----------------------	------

ABSTRACT	ix
-----------------------	----

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos Previos	2
1.3 Teorías relacionadas al tema	4
1.4 Formulación del problema	11
1.5 Justificación del estudio	12
1.6 Objetivos	13

II. METODO

2.1 Diseño de Investigación	14
2.2 Operacionalización de Variables	16
2.3 Población y Muestra	17
2.4 Técnicas e instrumentos de Recolección de datos ...	18
2.5 Métodos de análisis de datos	19
2.6 Aspectos éticos	20

III. RESULTADOS	21
------------------------------	----

IV. DISCUSION	25
----------------------------	----

V. CONCLUSION	28
----------------------------	----

VI. RECOMENDACIONES	29
----------------------------------	----

VII. REFERENCIAS	30
-------------------------------	----

ANEXOS	32
---------------------	----

- Instrumento
- Validación de Instrumento.
- Matriz de consistencia.
- Acta de originalidad de la tesis

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal identificar en como se viene desarrollando la tercerización de servicios en la Oficina de Normalización Previsional de Lima Centro- 2016, tomando para ello una población de 250 adultos mayores, que tuvieran en trámite su solicitud de pensión, siendo la misma de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transeccional descriptivo, utilizando un muestreo probabilístico, aplicando la formula correspondiente para una población finita y resultando de la misma una muestra representativa de 95 personas, para lo cual se empleó como instrumento al cuestionario, debidamente validado por 5 expertos y usando como técnica a la encuesta. En la investigación se ha aplicado la prueba piloto a 30 personas, obteniendo un óptimo nivel de confianza de la misma. Asimismo, de los datos ingresados y del procesamiento de los mismos, a través del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), apreciándose de los resultados obtenidos que, el 78.95% de los encuestados considera que la tercerización en la ONP, se viene desarrollando de manera deficiente, concluyéndose que dicho servicio es deficiente.

Palabras clave: Tercerización, Oficina de Normalización Previsional, Procedimiento Pensionario, Adulto mayor.

ABSTRACT

The main objective of this study is to identify in what extent the use of outsourcing of services affects in the Forecast Standardization Office of Downtown Lima, selecting a population of 250 older adults, who were in the process of applying for a pension, using a sample probabilistic applying the corresponding formula and resulting from it a representative sample of 95 people for which was used as an instrument, the questionnaire, duly validated by 5 experts and as technique using the survey, applying for this the pilot test to 30 people obtaining a high level of confidence. The same, of the data processing result, there is a high degree of incidence at the use of outsourcing in the Forecast Standardization Office is seen from the perspective of the older adult when there is a deficiency in the quality of the service offered by the outsourcing companies that are in charge of the stages of the pension procedure.

Key words: outsourcing, Forecast Standardization Office, pension procedure, older adult.